

**Любарець Владислава Вікторівна** - заступник директора Економіко-юридичного училища Київського університету туризму, економіки і права

## **ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ АГЕНТІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ**

### **Анотація**

*Актуальність викладеного матеріалу в статті обумовлена зростанням вимог до особистісних та професійно значущих якостей агента з організації туризму та потребами суспільства в висококваліфікованих професійнокомпетентних робітниках. Аналіз особливостей професійної діяльності агента з організації туризму і створення умов для забезпечення розвитку творчого потенціалу особистості, дозволить ефективно побудувати навчальний процес у відповідності з вимогами, що висуваються до майбутнього агента з організації туризму, який забезпечить творчу професійну самореалізацію та зумовить здатність задовольняти як особисті потреби, так і потреби суспільства.*

**Ключові слова:** професійна підготовка, кваліфікаційні вимоги, знання, вміння

В сучасних умовах розвитку суспільства зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей агента з організації туризму, що забезпечить конкурентоспроможність майбутнього кваліфікованого робітника на ринку праці, успішність у професійній самореалізації та кар'єрі. В таких умовах якісна професійна-технічна освіта має забезпечувати формування сукупності інтегрованих якостей особистості, що відображає її професійну компетентність, ціннісну орієнтацію, соціальну спрямованість, творчу професійну самореалізацію і зумовлює здатність задовольняти як особисті духовні потреби, так і потреби суспільства.

Освіта в туризмі покликана забезпечити високий професіоналізм фахівців різних рівнів і ланок, умови для самореалізації особистості, гнучкість та варіативність навчання. Серед першочергових завдань туристичної освіти, з огляду на це, стає набуття та удосконалення майбутніми фахівцями технічних і технологічних знань та вмінь орієнтованих на загальнолюдські цінності та якості: щирість, доброзичливість, створення атмосфери гостинності, затишку, емоційного і фізичного комфорту.

Туризм в Україні на сьогодні є однією з перспективних галузей малого і середнього бізнесу. Не дивлячись на певну специфіку туристичних послуг, сезонність їх надання, світову економічну кризу та інші об'єктивні чинники, кількість туристичних фірм в нашій країні невпинно зростає, тому попит на висококваліфікованих фахівців дуже високий. В постійно зростаючому конкурентному середовищі без професійної підготовки працювати в туристичному бізнесі стає практично неможливо.

Сьогодні галузі потрібні фахівці, які могли б працювати самостійно і творчо, генеруючи компетентні нововведення, свіжі ідеї та пропозиції, демонструючи при цьому готовність успішно реалізовувати їх в умовах конкуренції. Отже, зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей фахівця, що відображають професійну компетентність, забезпечують конкурентоспроможність на ринку праці, сприяють професійній самореалізації та кар'єрному зростанню.

При цьому головне завдання професійного навчання - забезпечити розвиток творчого потенціалу особистості, навчити майбутнього фахівця самостійно здобувати знання, передбачити тісний зв'язок з практикою. Це зумовлює необхідність використання різних форм навчально-пізнавальної діяльності у підготовці майбутніх фахівців для туристської галузі. Вибираючи форми підготовки майбутніх агентів з організації туризму, викладачу в першу чергу, необхідно знайти ті, що допоможуть побудувати навчальний процес у відповідності з особливостями роботи агента з організації туризму, вимогами, що висуває цей вид трудової діяльності до рівня загальної і професійної підготовки майбутнього фахівця, рівня розвитку його особистісних і професійних якостей, що забезпечать успішність виконання професійної діяльності.

Дослідженню професійної підготовки приділяється певна увага як у педагогічній теорії, так і в практиці, зокрема проблеми дидактики професійної освіти розкривають С.Я. Батишев, Ю.К. Бабанський, С.У. Гончаренко, М.І. Махмутов та інші; теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму розглядають Т.І. Власова, І.В. Зорін, В.О. Квартальний, В.К. Федорченко, Н.А. Фоменко та інші.

Аналіз стану професійної підготовки майбутніх агентів з організації туризму в ПТНЗ свідчить про недостатньо розкриті вимоги до професійної діяльності агентів з

організації туризму, які мають певну специфіку, що на нашу думку є актуальним та перспективним питанням. Тому, щоб система підготовки у процесі навчання майбутніх агентів з організації туризму відповідала сучасним вимогам, метою статті є визначення та аналіз об'єму знань і вмінь, який потрібний майбутньому фахівцю.

Керуючись педагогічними поняттями, ми розглядаємо навчально-пізнавальну діяльність майбутніх агентів з організації туризму як таку, що спрямована на формування інтересу та позитивного ставлення до майбутньої професійної діяльності, відтворює реальні умови праці для розв'язання конкретних професійних завдань і проблем, сприяє формуванню професійної компетентності, готовності майбутнього фахівця до виконання професійних дій.

Якість послуг, якість обслуговування є складовими якості продукту, і великою мірою визначаються якістю підготовки кадрів, їх здатністю вирішувати різні виробничі питання та вміння спілкуватися зі споживачами. Тому, кваліфікація в туризмі повинна визначатися по двох критеріях: професіональному і особистому. Агент з організації туризму повинен відповідати вимогам не тільки професійної підготовки, але й вимогам особистого характеру:

- загальні – порядність, тактовність, витримка, почуття гумору тощо;
- професійно значущі – доброзичливість, комунікативність, відповідальність, емоційна стабільність, культура поведінки та мовна культура, зовнішній вигляд, знання літератури, поезії, драматургії, образотворчого мистецтва, музики, національного фольклору, знання з економіки, внутрішньої та зовнішньої політики.

Відповідні риси характеру впливають на успішність майбутньої діяльності агентів з організації туризму. Основними тут повинні бути бажання працювати з людьми, задоволення від спілкування, від наданої послуги.

Вимоги професійного характеру формуються під час навчання і включають питання загальної та професійної підготовки. Загальна підготовка передбачає знання з історії, географії, краєзнавства та народознавства, економіки, права, з психології, що визначає особливості спілкування з колегами, партнерами, туристами. До загальної слід віднести також підготовку з інформатики (вміння використовувати офісну техніку, користуватися ЕОМ, Інтернет тощо). Окреме місце слід відводити мовній

підготовці. На світовому ринку обов'язковою умовою є вільне володіння двома-трьома мовами [5].

Професійна кваліфікація агентів з організації туризму залежить як від загальної, так і від професійної підготовки, зорієнтованої на існуючу практику, світовий досвід та стандарти гостинності. Особливості професійної підготовки агентів з організації туризму, яких готує професійно-технічний навчальний заклад, полягають в формуванні професійних знань, від яких буде залежати результативність професійної діяльності. Відповідно до кваліфікаційних вимог агент з організації туризму повинен знати [1]: законодавство України про туризм, нормативні акти органів виконавчої влади в цій галузі, міжнародні договори і угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна; види туризму та правила розробки туристичних маршрутів; основи організації готельного господарства та туркомплексів, основні положення економіки туризму; правила складання кошторисів турів та екскурсій; способи вивчення попиту на туристичні послуги та правила організації рекламних заходів; порядок організації та умов проведення турів та екскурсій, обслуговування туристів; особливості туристичних маршрутів та тематику екскурсій; вартість турів та інших послуг, що надаються суб'єктам туристичної діяльності; порядок оформлення документів на туристичне обслуговування; ділову іноземну мову; географію туризму; організацію транспортних перевезень.

Слід зазначити велику роль суто психологічних аспектів для успішного оволодіння знаннями, вміннями і навичками при виборі майбутнього професійного шляху студентами: здібності, особистісні якості, інтереси і схильності до обраної професії:

1. Агент з організації туризму повинен володіти [1]: вмінням отримувати й обробляти потрібну інформацію, оцінювати, порівнювати і засвоювати її; здатністю до абстрагування (можливість планувати діяльність і працю на дорученій ділянці, прогнозувати і передбачати її результати); високим рівнем понятійного мислення; вмінням приймати рішення в невизначених ситуаціях; здатністю керувати собою (здатність до саморегуляції і рефлексії); розвинутими організаторськими здібностями (які включають як цілеспрямованість, рішучість, творчий підхід тощо.); розвинутими комунікативними здібностями (уміння входити в контакт, налагоджувати взаємини, розвиненість каналів вербального і невербального спілкування, професійна

компетентність і т.д.); здатністю керувати; умінням виявляти ділові якості підприємця (постановка і з'ясування перспективних цілей, оцінка обстановки, ухвалення рішення, уміння використовувати сприятливі можливості, вчасно змінювати організаційну структуру підприємства).

2. Агент з організації туризму повинен мати особистісні якості, інтереси і схильності: відповідальність (здатність брати на себе відповідальність за результати своєї роботи); гнучкість (уміння гнучко реагувати на різні зміни в управлінських ситуаціях); креативність; упорядкованість (здатність до планування організаторської діяльності, прагнення до порядку, технологічності і нормативності); розвита інтуїція; критичність (уміння знайти і виразити значимі для діяльності відхилення від установлених норм); ерудованість, енергійність; впевненість у собі, прийнятих рішеннях; цілеспрямованість, дієвість; вимогливість; прагнення до постійного особистісного росту.

Рівень підготовки майбутнього агента з організації туризму повинен відповідати загальнопрофесійним вимогам [1]:

- раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- додержуватись норм технологічного процесу;
- не допускати браку в роботі;
- знати й виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці та навколишнього середовища, додержуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- використовувати в разі необхідності засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- знати інформаційні технології.

Крім загальнопрофесійних, висуваються вимоги до формування суто професійних умінь агентів з організації туризму шляхом раціонального співвідношення теоретичного і практичного навчання, а саме:

- виконувати роботи, пов'язані з реалізацією комплексу туристичних послуг; бути представником суб'єкта туристичної діяльності і виступати від його імені;
- діяти відповідно до законодавства України про туризм та інших нормативних актів органів виконавчої влади в цій галузі;

- вивчати вітчизняний та зарубіжний ринки туристичних послуг, характеристики обертів туристичної індустрії;

- робити аналіз змісту, вартості, особливостей послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств.

- брати участь у розробці внутрішніх та міжнародних маршрутів; самостійно здійснювати підготовку даних для складання кошторисів турів або екскурсій;

- виконувати рекламну діяльність з метою залучення громадян до оздоровлення, раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем;

- надавати повну інформацію про обсяг, умови та якість туристичних послуг, що пропонуються суб'єктом туристичної діяльності.

- вести облік заявок і договорів на проведення турів або екскурсій і складати відповідні документи звітності; брати участь в оформленні угод із споживачами туристичних послуг, туристичних ваучерів, путівок, маршрутних книжок, інших документів, що визначають статус туристів і є основою для здійснення туру або екскурсії;

- забезпечувати своєчасне придбання проїзних документів для груп туристів, виконувати інші обов'язки, покладені на нього суб'єктом туристичної діяльності;

- виконувати роботу з посольствами та консульськими відділами для отримання віз;

- використовувати комп'ютерну та офісну техніку.

Відповідність змісту навчання вимогам майбутньої професійної діяльності, зв'язок навчання з виробничою практикою, навчання на робочому місці, взаємозв'язок теоретичних курсів з практичними предметами, тривале стажування на робочих місцях під час навчання – все це формує основу підготовки висококваліфікованих робітників в сфері туризму.

Практика підготовки майбутніх фахівців туризму показує, що професійна спрямованість навчально-пізнавальної діяльності є тим важелем, спираючись на який можна підвищити в значній мірі мотивацію вивчення дисциплін, покращити фахові знання та уміння, а також якість професійної підготовки.

Сьогодні навчальні програми потребують не тільки знань про ефективні засоби діяльності, а насамперед здатності їх застосовувати на практиці. Сучасні вимоги

диктують особливі підходи до професійно-практичної підготовки майбутніх агентів з організації туризму, які залежить від:

- організації навчально-пізнавальної діяльності майбутніх агентів з організації туризму з акцентом на їх активність та самостійність;
- формування психологічної готовності майбутніх фахівців до професійної діяльності;
- втілення інноваційних технологій навчання майбутніх агентів з організації туризму;
- збільшення вимог до практики під час професійної підготовки ;
- систематичної підготовки студентів;
- постійного опрацювання спеціалізованої літератури;
- практичної перевірки нового та його подальше застосування;

Таким чином, проаналізувавши особливості професійної діяльності агента з організації туризму, визначено основні вимоги, об'єм знань і вмінь, які впливають на рівень професійної компетентності майбутнього фахівця, на розвиток його творчих здібностей, особистісних якостей, інтересів і схильностей до обраної професії.

### **Література:**

1. Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки робітників з професії «Агент з організації туризму». – Київ – 2006 р. – 55 с.
2. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів/За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменко Н.А., доц. Скрипник М.І., доц. Цехмістрової Г.С./ – К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. – 296 с.
3. Педагогічні технології у неперервній професійній освіті: Монографія / С.О.Сисоєва, С.М. Алексюк та інші; За ред. С.О. Сисоєвої. – К.: ВІПОЛ, 2001. – 502с. – С.250-251.
4. Цехмістрова Г.С., Фоменко Н.А. Управління в освіті та педагогічна діагностика. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / Г.С. Цехмістрова – К.: Видавничий дім «Слово», 2005. -280 с.
5. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму./ В.К. Федорченко– К.: 2004. - С.86-96.

6. Фоменко Н.А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / Н.А. Фоменко– К.: Видавничий дім «Слово», 2005. -216 с.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ АГЕНТОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА**

**Любарец В. В.**

### **Аннотация**

*Актуальность изложенного материала в статье обусловлена повышением требований к личностным и профессионально значимым качествам агента по организации туризма и потребностями общества в высококвалифицированных профессионально компетентных работниках для туристической отрасли. Анализ особенностей профессиональной деятельности агента по организации туризма позволит эффективно построить учебный процесс в соответствии с требованиями к подготовке будущего агента по организации туризма. Создание условий для обеспечения развития творческого потенциала личности, будет способствовать творческой профессиональной самореализации и обусловит способность удовлетворять как личные потребности, так и потребности общества.*

**Ключевые слова:** профессиональная подготовка, квалификационные требования, знания, умения

## **DEMANDS OF PROFESSIONAL TRAINING OF FUTURE TOUR AGENTS**

**Lubarets V.V.**

### **Resume**

*The topicality of expositive materials of this article is caused by rising of demands to personal and professionally- significant qualities of tour agent and society needs of a highly qualified and professionally competent experts. Analysis of perclarities of professional activity of tour agent and creating conveniences for providing of development of creative potential of personality allows to make teaching process effectively in accordance with demands to future tour agents, who provides creative professional self-realisation and determines possibility to satisfy as personal as society needs.*

**Keywords:** professional training, professionally- significant qualities of tour agent, knowledge, abilities.